green.ch AG
Badstrasse 50
CH-5200 Brugg

green.ch SA
Route de Denges 22
CH-1027 Lonay

Tél: 0844 842 842
Tél: +41 56 460 23 23 (International)
Fax: +41 56 460 23 00
http://contact.green.ch

greenTalk FAQ

1 Client/projet:	2 greenTalk
Version/date:	1.2 24.4.2012
Auteur:	Equipe d'auteurs green.ch

green.ch AG
Badstrasse 50
CH-5200 Brugg

green.ch SA
Route de Denges 22
CH-1027 Lonay

Tél: 0844 842 842
Tél: +41 56 460 23 23 (International)
Fax: +41 56 460 23 00
http://contact.green.ch

3 Sommaire

1 Sommaire 2
2 greenTalk FAQ 3
2.1 Administration 3
2.1.1 De quelle bande passante Internet ai-je besoin ? 3
2.1.2 Puis-je transférer mon numéro fixe actuel à greenTalk ? 3
2.1.3 Mon numéro green.ch est-il enregistré dans un annuaire téléphonique ? 3
2.1.4 Puis-je téléphoner par Internet tout en surfant ? 3
2.1.5 De quoi ai-je besoin pour la téléphonie Internet/VoIP avec greenTalk ? 3
2.2 Installation 3
2.2.1 Comment faire pour installer le téléphone VoIP ? 3
2.2.2 Où dois-je configurer le téléphone VoIP ? 3
2.2.3 Après la configuration, je ne peux pas effectuer d'appels/en recevoir. 3
2.2.4 Comment utiliser le répondeur téléphonique ? 3
2.2.5 Comment utiliser le transfert d'appels ? 3
2.2.6 Puis-je bloquer des numéros payants ? 4
2.2.7 Puis-je aussi utiliser greenTalk à un autre endroit (par exemple dans mon logement de vacances) ? 4
2.3 Suppression des erreurs 4
2.3.1 Je n'arrive pas à joindre certains numéros de téléphone 4
2.3.2 J'ai un pare-feu 4
2.3.3 Soudain, je ne peux pas effectuer d'appels sortants 4
2.3.4 Pourquoi la qualité des conversations est-elle mauvaise (écho, voix hachée) ? 4
2.3.5 Pourquoi ne puis-je pas envoyer de fax ? 4
2.4 Compte greenTalk 4
2.4.1 J'ai oublié mon mot de passe. 4
2.4.2 Je souhaite modifier mon adresse. 5
2.4.3 Comment connaître le montant de mes frais de téléphone ? 5
2.4.4 Que signifie le chiffre d'affaires minimum dans le cas de greenTalk ? 5
2.5 Numéros de téléphone 5
2.5.1 Quel numéro de téléphone ai-je en utilisant greenTalk ? 5
2.5.2 Puis-je choisir un numéro de téléphone suisse ? 5
2.5.3 Mon numéro greenTalk est-il enregistré dans un annuaire téléphonique ? 5

green.ch AG
Badstrasse 50
CH-5200 Brugg

green.ch SA
Route de Denges 22
CH-1027 Lonay

Tél: 0844 842 842
Tél: +41 56 460 23 23 (International)
Fax: +41 56 460 23 00
http://contact.green.ch

4 greenTalk FAQ

4.1 Administration

4.1.1 De quelle bande passante Internet ai-je besoin ?

Vous avez besoin d'un débit montant (Upload) min. de 150 kbit/s avec DSL. La téléphonie VoIP est donc possible à partir d'un abonnement DSL 2000/200.

4.1.2 Puis-je transférer mon numéro fixe actuel à greenTalk ?

Oui, vous pouvez porter votre numéro de téléphone actuel vers greenTalk.

4.1.3 Mon numéro green.ch est-il enregistré dans un annuaire téléphonique ?

Non. Si vous souhaitez que votre numéro figure dans l'annuaire, vous pouvez faire inscrire votre adresse et numéro de téléphone dans l'annuaire téléphonique suisse. De plus amples informations à ce sujet sont disponibles sur local.ch.

4.1.4 Puis-je téléphoner par Internet tout en surfant ?

Oui, vous pouvez faire les deux en même temps. Toutefois, le téléchargement simultané d'importants volumes de données peut perturber la qualité du son au téléphone.

4.1.5 De quoi ai-je besoin pour la téléphonie Internet/VoIP avec greenTalk ?

1. Une connexion Internet, DSL avec un débit montant et descendant min. de 150 kbit/s
2. Un abonnement greenTalk de green.ch
3. Un appareil VoIP ou un logiciel VoIP. Par exemple, la Fritz!Box 7390 et un téléphone analogique de votre choix.

4.2 Installation

4.2.1 Comment faire pour installer le téléphone VoIP ?

Raccordez le téléphone à votre routeur VoIP. Dans le cas de la Fritz!Box, vous pouvez brancher un téléphone analogique au connecteur prévu à cet effet, mais aussi utiliser la Fritz!Box comme centrale DECT. Pour ce faire, suivez les instructions jointes concernant la Fritz!Box.

4.2.2 Où dois-je configurer le téléphone VoIP ?

Vous configurez les téléphones VoIP dans le menu du routeur VoIP. Consultez le mode d'emploi de votre routeur pour trouver les paramètres corrects.

4.2.3 Après la configuration, je ne peux pas effectuer d'appels/en recevoir.

Vérifiez si les données sur la fiche technique coïncident avec la configuration sur la Fritz!Box. Si vous disposez d'un pare-feu, veuillez contrôler les paramètres pour éviter un blocage du signal VoIP.

4.2.4 Comment utiliser le répondeur téléphonique ?

Vous pouvez activer notre messagerie vocale gratuite directement dans votre compte my.green.ch dans la partie « Téléphonie » à la rubrique « Détails et configuration → Adapter paramètres de boîte de messagerie vocale ». Vous pouvez consulter le répondeur téléphonique avec l'indicatif 086+numéro de téléphone à 10 chiffres. Exemple: 086 041455xxxx. Si vous appelez de l'étranger, composez par exemple +4186 041455xxxx.

4.2.5 Comment utiliser le transfert d'appels ?

Vous pouvez activer le transfert d'appels directement dans votre compte my.green.ch dans la partie « Téléphonie » à la rubrique « Détails et configuration → Paramètres des appels ».

4.2.6 Puis-je bloquer des numéros payants ?

Oui, vous pouvez procéder à cette configuration dans votre compte my.green.ch dans la partie « Téléphonie » à la rubrique « Détails et configuration → Adapter sets de blocage et règles ».

4.2.7 Puis-je aussi utiliser greenTalk à un autre endroit (par exemple dans mon logement de vacances) ?

Oui, vous pouvez utiliser greenTalk avec tous les raccordements à Internet. Veuillez noter toutefois que l'acheminement par voie détournée ne fonctionne pas. Pour les cas d'urgence, optez par conséquent impérativement pour un autre moyen de communication, par exemple votre téléphone portable. green.ch décline toute responsabilité liée à un dommage direct ou indirect en rapport avec un acheminement incorrect par voie détournée.

4.3 Suppression des erreurs

4.3.1 Je n'arrive pas à joindre certains numéros de téléphone

Vérifiez si ce numéro de téléphone fonctionne au même moment avec un autre opérateur.
Si oui, vérifiez également s'il s'agit d'un numéro de service, Business, Premium ou VoIP spécial éventuellement bloqué. Pour ce faire, vérifiez les paramètres dans votre compte my.green.ch dans la partie « Téléphonie » à la rubrique « Détails et configuration → Adapter sets de blocage et règles ».

4.3.2 J'ai un pare-feu

Si votre appareil VoIP ne peut pas être configuré ou si vous n'entendez que la voix dans un sens après la configuration, il se peut que greenTalk soit bloqué par un pare-feu.
Contrôler votre routeur et faites un nouvel essai en désactivant temporairement le pare-feu. Si tout fonctionne ensuite parfaitement, vous pouvez autoriser les ports suivants pour greenTalk:
Port UDP 5060 (signalisation) et ports UDP 8000-20000 (voix)

4.3.3 Soudain, je ne peux pas effectuer d'appels sortants

1. Vérifiez votre connexion à Internet. Réinitialisez tous les appareils (débranchez le modem, le routeur et l'appareil VoIP, puis rebranchez-les successivement).
2. Avez-vous modifié quelque chose (nouvel abonnement, nouveau modem, nouveau routeur, nouveau micrologiciel)? Vérifiez si un nouveau pare-feu bloque la VoIP.
3. Vérifiez si le téléphone et/ou le câble sont défectueux. Testez votre greenTalk, si possible avec un autre téléphone.

4.3.4 Pourquoi la qualité des conversations est-elle mauvaise (écho, voix hachée) ?

Si vous effectuez des appels et que la qualité du son est mauvaise pour vous ou votre correspondant (p. ex. distorsion, écho, retard, interruptions, etc.), la raison est due principalement à la qualité de votre connexion Internet. La technologie greenTalk reposant sur la voix sur IP (VoIP), et Internet étant le moyen de transport, nous dépendons fortement de sa qualité stable.

4.3.5 Pourquoi ne puis-je pas envoyer de fax ?

greenTalk est uniquement configuré pour la téléphonie. Le protocole fax T.38 n'est pas pris en charge.

4.4 Compte greenTalk

4.4.1 J'ai oublié mon mot de passe.

Allez sur my.green.ch et cliquez sur « Mot de passe oublié ? ». Suivez ensuite les instructions sur l'écran.

4.4.2 Je souhaite modifier mon adresse.

Connectez-vous à votre compte my.green.ch. Vous pouvez adapter l'adresse dans la partie « Données client » à la rubrique « Adresse client ».

4.4.3 Comment connaître le montant de mes frais de téléphone ?

Connectez-vous à votre compte my.green.ch. Une vue d'ensemble des frais est disponible dans la partie « Téléphonie » à la rubrique « Statistiques des frais et appels ».

4.4.4 Que signifie le chiffre d'affaires minimum dans le cas de greenTalk ?

La facturation de greenTalk est de manière générale bimestrielle. Le chiffre d'affaires minimum par facture est de CHF 20.-, montant qui est atteint en général sans problème avec les abonnements existants. Dans la mesure où un client dispose exclusivement d'un abonnement greenTalk chez Green et que le chiffre d'affaires minimum de CHF 20.- n'est pas atteint, le chiffre d'affaires minimum de CHF 20.- est alors facturé. Les factures sont exclusivement envoyées par e-mail (aucune facture sur papier). Le paiement s'effectue par service bancaire en ligne (e-banking) ou carte de crédit.

4.5 Numéros de téléphone

4.5.1 Quel numéro de téléphone ai-je en utilisant greenTalk ?

Lors de l'enregistrement, vous pouvez choisir votre numéro de téléphone. Vous pouvez également porter le numéro de téléphone que vous aviez jusqu'à présent.

4.5.2 Puis-je choisir un numéro de téléphone suisse ?

Oui, vous pouvez choisir en ligne dans votre compte greenTalk un indicatif et un numéro dans la liste des numéros de téléphone.

4.5.3 Mon numéro greenTalk est-il enregistré dans un annuaire téléphonique ?

Non, nous ne transmettons pas vos informations pour des raisons de protection des données.